

お葬式に不満が残った人が8割!?

後悔しない 葬儀業者の 選び方



川川愛さん●リリーフ代表、葬儀相談員。川崎市出身。葬儀業界初の葬儀エージェント企業に独立。「葬儀相談員」という新しい形態の葬儀サービスの立ち上げを開始し、消費者的業務を開始
http://www.re-lief.com/

葬儀社に遠慮せず 要望を伝えること

お葬式は、故人との別れを受け入れるための大切な儀式。しかし、お葬式に関するアンケート(※)では、「納得のいかないことはなかった(満足している)」と答えた人はわずか20.6%(円グラフ参照)。つまり、約8割の人に不満が残ったということ!? このように不満を残さないために、葬儀相談員の市川愛さんにアドバイスをもらいました。

お葬式について
納得のいかないことが
ありましたか?



(※)東京都生活文化局「葬儀費用にかかわる費用等報告調査書」(2002年3月)から

「縁起でもない」……。そんなひとりで、日本人はお葬式に関して考えたり、話をするのをタブー視してきた傾向があります。しかし、いざ葬儀という段になって、悲しみのさなか、冷静にセレモニーの準備をすることは想像以上に大変なことです。そんな心情お構いなく、待ったなしで進められていくのがお葬式なのです。結果、終わってみれば、「費用の追加支払いが多くなった」「予定よりも派手になってしまった」「価格が不透明だった」など、「納得がいかない」という思いが残ってしまうようです(東京都生活文化局のアンケートから)。

葬儀相談員として、数多くの相談を受けている市川愛さんは、「葬儀費用には、いかなるものか」と、あいまいな状態のままに、葬儀業者任せにしてしまうことが大きな要因です」と指摘します。

後悔しない葬儀を行うためには、「まずは、規模やスタイル、開催場所、予算など、どんな葬儀にしたいのかを、遺族間で意思統一しておくこと。その上で、葬儀社にその要望をしっかりと伝えることが大切です」。また、市川さんは「故人の遺志が伝わっていれば、遺族はそれをいかに実現するかだけを考えればよいので肩の荷もおりるし、故人にとっても遺族にとってもいいお葬式ができるケースが多いですね」とも。

お葬式は、故人にとっては人生最後のセレモニーであり、遺族にとっては、故人に別れを告げるための大切な儀式。だからこそ、元気なうちに家族同士で話し合ったり、意思を伝えたりしておくことが大事なのです。

まだに内容が不透明な項目やあいまいな費用設定などが少なくありません。その上、私たちも知識や情報不足のために、「こ

葬儀社選びは これでチェック!

1つでも×があれば
要再考です

署名にサインする前に しっかり見積もり

ある日突然、葬儀主催者側に立つことになる。たとえば、病院から自宅まで遺体を搬送するために、急ぎ電話帳などで

- 電話の対応が良い
→対応が良ければ一事が万事。悪ければ、サービス業としての社員教育がされていないということなので、サービスにも期待できないケースが多い
- ホームページがわかりやすい
→わかりやすい、金額が提示されている、スタッフのコメントが載っているなど、好感を持てるかどうかのポイント
- 24時間営業である
→24時間営業でなければ、問題が発生した際、対応してもらえない場合も出てくる
- 飲食代を含めた最高金額の見積もりを提示してくれる
→不可といわれたらNG。あいまいな請求金額が出てくる可能性大
- 密葬、家族葬での対応をしてくれる
→難色を示されたり、盛大なセレモニーを勧められたりしたら要注意。遺族の意思を尊重してもらえない可能性大
- 相談・見積もりから葬儀まで同じ担当者である
→担当が変わると、遺族の要望が伝わらないケースも。同じ担当者にしてくれとの依頼に「不可」と答えるようならば再考すべし!
- 担当者が親身になって話を聞いてくれる
→聞いてくれないのは論外です。お引き取りいただきますよう

「いいえ、正式な依頼は書面に署名した時点なのです。もちろん、搬送代やドライアイスによる保全処置代等の支払い義務は発生します」(市川さん)

葬儀内容については、「検討したい」「親族が到着するまで勝手に決められない」

調べた葬儀業者に連絡します。以降、その業者主導であれよあれよと葬儀まで進められるケースが少なくありません。でも、この時点で「お任せします」って頼んだことにはなるのでは?

などと説明。その後、気持ちを切り替えて少なくとも2社に見積もりを依頼しましょう。よい業者と悪い業者を見分けるポイントを市川さんが教えてくれました。「葬儀社選びはこれでチェック!」(上表)を参考に、しっかりリサーチし、主導権を握ることが大切です。

日本消費者協会「葬儀についてのアンケート調査(2003年9月実施)」によると、葬儀費用の全国平均費用は約236万円。安くない金額なのに、見積もりや業者選定もせずにことを進め、故人を偲ぶはずの葬儀で後悔が残る……。そんな非合理的な話、ありませんものね。